

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, HARGA DAN KELUHAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KANTOR POS SURAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

PUGUH SETYAWAN

NIM. B. 100 090 266

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, HARGA DAN KELUHAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KANTOR POS
SURAKARTA

Yang ditulis oleh :

PUGUH SETYAWAN

NIM. B. 100 090 266

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima :

Surakarta, Maret 2013

Pembimbing



(Ir. Irmawati, SE, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **PUGUH SETYAWAN**
NIRM : **09.6.106.02016.500266**
Jurusan : **Manajemen**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Harga dan
Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Kantor Pos Surakarta**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semua telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Maret 2013.....
Yang membuat pernyataan,

Puguh Setyawan

MOTTO

- Bersabarlah dalam segala hal, terutama dengan dirimu sendiri, janganlah berputus asa karena kekuranganmu sendiri, tetapi segeralah berusaha untuk memperbaikinya.

(Saint francis de Sales)

- Doa adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka jalan terbang kepada singgasana Tuhan meskipun terhimpit didalam seribu jiwa.

(Kahlil Gibran)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kantor Pos di Surakarta, 2) Untuk menganalisis komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kantor Pos di Surakarta, 3) Untuk menganalisis harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kantor Pos di Surakarta, 4) Untuk menganalisis keluhan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kantor Pos di Surakarta.

Hipotesis dalam penelitian adalah 1) H_1 : Kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. 2) H_2 : Komitmen mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. 3) H_3 : Harga mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. 4) H_4 : Keluhan Pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh variabel kepercayaan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel komitmen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel harga secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan variabel keluhan pelanggan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan hasil uji F diperoleh bahwa variabel kepercayaan, komitmen, harga dan keluhan pelanggan merupakan penjelas yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan yang dapat diambil adalah secara bersama-sama variabel kepercayaan, komitmen, harga dan keluhan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Komitmen, Harga, Keluhan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini teruntuk:

- 1. Bapak dan Ibu Tercinta yang sudah memberikan kasih sayang semangat beserta do'anya untuk keberhasilanku*
- 2. Kakak dan Adik terima kasih telah memberikan semangat, tansk's*
- 3. Seseorang yang masih menjadi rahasia Tuhan yang nantinya akan menjadi pendamping dalam hidupku.*
- 4. Almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucap puji syukur atas kehadiran Allah yang telah memberikan kesabaran, kekuatan dan kemudahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

Penyusun skripsi ini bermaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dalam menyelesaikan skripsi ini hambatan dan kesulitan yang dipenuhi penulis, namun berkat izin Allah dengan do'a dan bantuan berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, SE,MM. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Widoyono, MM, selaku pembimbing akademik terima kasih telah membimbing masa perkuliahan
4. Ir. Irmawati, SE, M.Si selaku Dosen pembimbing Utama yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberi saran hingga terwujudnya skripsi ini.

5. Segenap Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Pimpinan dan Staf Kantor Pos Gladak terima kasih telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
7. Orang tuaku dan saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan, baik moral maupun material serta do'a dorongan semangat.
8. Teman-temanku angkatan 2009 Fakultas Ekonomi UMS yang telah menemani hari-hariku dan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
9. Astika D.N yang sudah mendoakan dan selalu memberi semangat
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena kurangnya pengalaman kemampuan penulis. Oleh karena itu dengan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun.

Wassalam'mungalaikum Wr. Wb

Surakarta, Maret 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fuguh' with a small circular mark to the right.

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Skripsi.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepercayaan.....	7
B. Komitmen.....	11
C. Harga.....	13
D. Keluhan Pelanggan.....	17

E. Loyalitas Pelanggan	19
F. Penelitian Terdahulu	23
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Kerangka Pemikiran.....	25
B. Hipotesis.....	26
C. Metode Penelitian.....	26
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Definisi Operasional.....	30
F. Uji Instrumen Peneliti	32
G. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Responden.....	41
B. Uji Instrumen Penelitian	43
C. Uji Asumsi Klasik	47
1. Analisis Regresi Linier Berganda	49
2. Uji t.....	50
3. Uji F	57
4. Koefisien Determinasi.....	69
D. Pembahasan.....	59
BAB V. PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Keterbatasan Penelitian	64
C. Saran-saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Karakteristik Umur.....	42
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.4	Lamanya Menjadi Pelanggan	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen.....	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Keluhan Pelanggan.....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.14	Hasil Uji t	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Kerangka Pemikiran	25
---------------------------------------	----